

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	居宅介護支援事業所 蘭花
申請するサービスの種類	居宅介護支援事業

措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

常設窓口 岡山県津山市河辺 1 1 5 5 - 6 居宅介護支援事業所 蘭花

担当者 介護支援専門員 桑井 祐子

電 話 0 8 6 8 - 3 5 - 0 5 5 5

F A X 0 8 6 8 - 3 5 - 0 2 2 2

受付時間 月曜日～土曜日 8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0

担当者が不在の場合は、基本的な事項について事業所内の誰でもが同様の対応ができるようにするとともに、必ず担当者に引継ぎ、苦情に対する早期改善、是正措置を講ずるように配慮している。

<<公的機関>>

- ・津山市地域包括支援センター 津山市山北 520 0868-23-1004
- ・津山市役所 高齢介護課 津山市山北 520 0868-32-2070
- ・岡山県美作県民局 健康福祉部 健康福祉課 津山市椿高下 114 0868-23-1291
- ・岡山県国民健康保険団体連合会 介護保険課 岡山市桑田町 11-6 086-223-8876

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行なうための処理体制・手順

- (1) 苦情について利用者宅へ訪問調査を行い、問題を明確化する。
- (2) 調査結果に基づき、関係者と協議する。
- (3) 協議の結果を基に具体的な改善策を利用者に説明し、確認を行なう。
- (4) 苦情処理の内容・結果等について台帳に記録する。
- (5) 苦情処理は、速やかに行なうことを原則とする。

3. 苦情があったサービス事業所に対する対応方針等

- (1) サービス事業者に苦情の報告を行ない、事実の確認と改善について指導・助言を行なう。  
改善策実施の確認と、今後の再発防止に向けて必要な措置を講じる。

4. その他参考事項

- (1) 利用者から苦情がでないようなサービス計画の作成に努める。
- (2) 介護支援専門員に対する研修を定期的に行なう。

平成 2 9 年 7 月 1 日現在